Profacility guide

Immobilier 7

Relocalisation & Déménagement 13

Aménagement & Office Design 19

Facility Management 29

Gestion Technique & Maintenance 41

Sécurité & Sûreté 47

Nettoyage & Entretien 51

Restauration 57

Office Management 63

Fleet Management 70

Retrouvez les coordonnées actualisées en permanance sur **www.profacility.be**

Relocaliser sans accroc

On estime à environ 15.000 le nombre de déménagements d'entreprises organisés annuellement en Belgique. Quel que soit le contexte, une telle opération ne s'apparente jamais à une sinécure. Et quitte à devoir avaler la pilule, autant qu'elle se révèle le moins indigeste possible. Mode d'emploi.

Qu'il s'agisse d'un particulier ou d'une entreprise, déménager n'est jamais chose aisée. Derrière l'excitation du changement, le stress, immanquablement, monte à l'approche de l'échéance. Dans le cas d'une entreprise, les enjeux sont de taille ; le moindre grain de sable dans les rouages se paie comptant en termes de coûts financiers, de notoriété… Bref, un transfert d'entreprise ne s'improvise pas. Il doit faire l'objet d'une planification aussi rigoureuse que celle qui préside aux objectifs stratégiques de la société. Et le cahier des charges qui en résulte doit avoir la clarté et la concision d'un rapport annuel.

Tous les professionnels l'admettent: "La préparation, c'est 80% du travail". Et une bonne préparation, c'est la quasi-garantie d'un déménagement réussi. Seulement, à avoir en permanence le nez sur un problème, le jugement peut s'en trouver faussé. Certains l'ont bien compris, qui proposent aux entreprises de prendre la totalité de l'opération en charge. "A part porter les caisses – et encore –, on peut s'occuper de tout de A à Z", résume Bernard Cartier, administrateur délégué de Sicabel, un bureau de consultance spécialisé en ingénierie tertiaire. Créée en 1969 à Paris, cette société a ouvert un bureau en Belgique en 1973. En plus de 30 ans, elle s'est forgé une solide expérience en même temps qu'elle voyait le monde de l'entreprise changer, ses besoins se multiplier et se complexifier.

"L'évolution rapide de l'environnement de travail et des modes de management, la flexibilité et la mobilité du personnel, la complexité accrue des immeubles à usage tertiaire, les regroupements de plus en plus fréquents d'entreprises et la mondialisation des échanges, entre autres, ont complètement bouleversé le contexte général dans lequel les entreprises évoluent. Aujourd'hui plus que jamais, une entreprise désireuse de se relocaliser a besoin d'une interface, tant pour guider les différents intervenants que pour favoriser l'approche globale", souligne Bernard Cartier.

Externaliser son déménagement

Ce service externalisé a un prix, bien sûr. Mais dès lors qu'on admet que la rentabilité d'une entreprise passe par une optimisation fonctionnelle, technique et financière de l'immeuble qu'elle occupe, et sachant qu'un bureau de consultance spécialisé doté d'une équipe pluridisciplinaire peut mener cette optimisation à bien en épargnant du temps, de l'énergie et du stress au donneur d'ordre, le retour

"De nombreuses études attestent qu'une entreprise perd environ 30% de son personnel en cas de transhumance trop lointaine."

Pour le personnel, déménager est souvent synonyme de stress.

Déménager vite, mais sans casse !

Au fond, les entreprises attendent de leur déménageur qu'il fasse le boulot le plus rapidement possible, afin de réduire au minimum la période d'improductivité. Elles veulent aussi limiter les dégâts, parfois non négligeables, sur le mobilier transféré. "Certaines sociétés ont une idée très précise de la façon dont leur déménagement doit se dérouler. D'autres nous laissent une certaine latitude", constate Didier Pierre, managing director du déménageur YOUR MOVER-Vandergoten et aussi administrateur chez D&C Services, une société sœur spécialisée dans les services de coordination des opérations de relocalisation de bureaux.
Les entreprises constituent la quasi-totalité du portefeuille de clientèle de YOUR MOVER-Vandergoten qui, en plus des services de déménagement proprement dits, propose aussi le stockage (et l'entretien) de mobilier ("Asset Management") ainsi que de matériel d'archives ("Archiv Stock").
L'activité "Asset Management" a démarré il y a 4 ans et continue à afficher une belle croissance. Le client peut ainsi opter pour un véritable service de gestion du mobilier de bureaux. Aujourd'hui, la taille des entreprises varie plus rapidement qu'auparavant. En cas de mouvement de personnel, l'entreprise peut stocker le mobilier excédentaire dans un entrepôt géré, avec la possibilité de services de montage, de réparation, de nettoyage et d'entretien. "La gérance du mobilier concerne environ 60% du mobilier stocké. Chaque jour, une bonne demi-douzaine de camions se rendent sur le site de Vilvorde pour le compte de différents clients", explique Didier Pierre. YOUR MOVER-Vandergoten y dispose d'un entrepôt couvert de 7.000 m² en plus d'un autre de 1.500 m² situé à Haren.
Le client reçoit un inventaire complet de tous ses biens entreposés. A tout moment, il peut le consulter sur Internet, grâce à son code d'accès. Toutes les commandes ou missions de livraison peuvent être traitées directement et le client garde le contrôle de son budget. "Ce système est gratuit. Nous y gagnons, car l'administration s'en trouve facilitée", avoue Didier Pierre. Selon lui, l'utilisation de ce système informatique fait gagner 25% de temps au gérant du déménagement.
Question coût, il faut compter au minimum entre 150 et 200 EUR par poste de travail déménagé. Tout dépend des distances à parcourir, de la facilité d'accès (étages) et des jours durant lesquels il faudra travailler (plus cher le week-end et jours fériés). Cela peut monter jusqu'à 600 EUR par poste de travail.
Pour l'avenir, Didier Pierre croit fermement dans les services liés au stockage de mobilier: "Le marché fait preuve d'un intérêt croissant, mais c'est toute la philosophie du mobilier de bureau qui s'en trouve modifiée". Aujourd'hui, YOUR MOVER Vandergoten réalise 65% de son chiffre grâce à une clientèle régulière, composée de grands groupes.

sur investissement est souvent au rendez-vous.
"L'évaluation des enjeux économiques liés à l'organisation de l'espace de travail et à son environnement est cruciale. Les critères à prendre en considération lors du choix d'implantation d'une entreprise sont nombreux. Ils concernent autant les caractéristiques techniques

"Un transfert d'entreprise doit faire l'objet d'une planification aussi rigoureuse que celle qui préside aux objectifs stratégiques de la société."

du bâtiment (surface, volume, hauteur, fonctionnalités) que l'environnement et l'infrastructure au sens large (taux d'imposition, disponibilité de main-d'œuvre qualifiée, équipement, accessibilité, parkings, liaison avec le réseau de transports publics)", énumère Bernard Cartier. Grâce à son expérience et à ses réseaux dans le monde de l'immobilier, Sicabel est en mesure de proposer, dans un délai relativement bref, une liste de biens adaptés aux besoins spécifiques de l'entreprise. "Ensuite, si le client le désire, on peut assumer la totalité du déménagement". Rédaction du cahier des charges, consultation avec les entreprises de déménagement, identification des volumes, inventaire détaillé, regroupement et étiquetage du mobilier, l'intermédiaire professionnel peut s'occuper de tout… jusqu'à la décoration intérieure du nouveau siège, si nécessaire.
"Le volet le plus délicat reste la préparation du personnel. Dans ce domaine, la règle consiste à ne rien imposer même si, pour mener l'opération à bien, il faut changer les habitudes de travail", précise Bernard Cartier. Un exercice de haute voltige psychologique qui nécessite la collaboration d'une personne ressource ou d'une équipe choisie au sein de l'entreprise, laquelle se chargera de faire passer le message aux employés.

Cas d'école réussi

Guido Nachtergaele connaît bien ce problème. Facility manager chez Vedior Interim, c'est lui qui, à ce titre, a organisé et supervisé le déménagement qui a vu l'entreprise investir son nouveau siège social d'Anderlecht en avril 2004. Une

opération menée de main de maître, selon les observateurs. A tel point que le facility manager de Vedior est désormais régulièrement convié à faire part de son expérience lors de séminaires professionnels consacrés aux déménagements d'entreprise.

Fort de cette expérience, Guido Nachtergaele atteste que si la planification d'un déménagement est essentiellement affaire d'organisation et de bon sens, le plus difficile consiste à faire passer le message. "Un déménagement a toujours un impact important sur l'entreprise et peut être mal vécu par le personnel s'il n'est pas accompagné d'une communication interne adaptée. Ce genre de situation est également révélateur de la personnalité des gens. Certains travaillent pour la collectivité, d'autres moins, voire pas du tout, ce qui peut générer tension et rancœur."

Au facility manager de prévenir les tensions, donc: "Deux mois et demi avant la date prévue pour le transfert, nous avons informé l'ensemble du personnel concerné (120 personnes) sur les modalités du déménagement. Et une seconde présentation, au cours de laquelle tous les points ont été abordés, a eu lieu exactement un mois plus tard". Pour faire bonne mesure, Guido Nachtergaele a également rédigé un mémento d'une dizaine de pages, aussi détaillé que possible, sur le nouveau siège: de l'emplacement des toilettes et distributeurs de boissons à l'agencement des bureaux, en passant par le nombre de poubelles disponibles, il a tout mis en ligne sur l'intranet. Au final, la relocalisation s'est effectuée dans les temps, sans que l'entreprise y perde une seule minute de travail ni le moindre employé.

Pour mener cette opération à bien, Guido Nachtergaele et les trois personnes qui composent le service "Facility management" ont travaillé pendant près de quatre mois. "Et encore ne s'agit-il que de la préparation du déménagement proprement dit. Avant cela, nous avons mis près d'un an à trouver un nouveau bâtiment qui correspondait à nos vœux: suffisamment vaste, fonctionnel, accessible et, surtout, proche de l'ancien siège, dans la mesure où de nombreuses études attestent qu'une entreprise perd environ 30% de son personnel en cas de transhumance trop lointaine !".

Le reste est affaire de planification. "Alors que le déménagement était prévu pour le 5 avril 2004, j'ai organisé une première réunion en décembre 2003 avec les membres de mon service pour planifier et répartir les tâches", se souvient-il. "Et dès janvier, nous nous réunissions toutes les deux semaines pour des séances de questions stratégiques: quand laver les locaux, où entreposer les caisses, qui prépare les sandwichs ? A partir du 1er mars, nos réunions sont devenues hebdomadaires…".

Un déménageur n'est pas l'autre

Le choix de l'entreprise de déménagement a également fait l'objet d'une étude minutieuse. "Mieux vaut payer un peu plus cher si cela signifie acheter, outre le service, la confiance et la tranquillité d'esprit". Dans cette optique, Guido Nachtergaele a contacté cinq firmes de déménagement bien cotées, comparé les prix et le matériel, examiné les références. "Mais j'ai surtout analysé ce qu'elles pouvaient me proposer en termes de valeur ajoutée: conseils, guidance, etc.", ponctue-t-il.

Jo Jacoby ■

Bernard Cartier, administrateur délégué de Sicabel:

"A part porter les caisses – et encore –, on peut s'occuper de tout de A à Z."

Didier Pierre, managing director chez YOUR MOVER Vandergoten:

"Grâce à notre outil informatique en ligne I-MOVE, le client peut suivre son déménagement à la trace".

Informations clés

Label de qualité

La Chambre Belge des Déménageurs (CBD) existe depuis un siècle. Si l'on en croit ses responsables, seules les entreprises connues pour leur fiabilité et leur probité peuvent devenir membres de la CBD sur la base de critères clairement définis. "Contrairement au secteur général du transport de marchandises, les entreprises de déménagement ne vendent pas des kilomètres, mais des "hommes-heures". Il s'agit donc d'une prestation de service à valeur ajoutée, car les objets à déménager possèdent généralement une grande valeur sentimentale et/ou professionnelle pour les clients", explique Nicole Martinet, directrice de la CBD.

Il y a quelques années, la CBD a décidé de monter aux créneaux en créant un label de qualité baptisé "Official Movers". L'objectif: garantir et promouvoir la clarté et, surtout, la qualité offerte par un déménageur professionnel. Le logo "Official Movers" ne peut être affiché que par les membres de la Chambre Belge des Déménageurs, soit environ 120 firmes sur les 200 que recense le secteur. Pour donner un contenu à ce logo, une charte de qualité en dix points a été rédigée en 2003. "Elle résume les valeurs, les convictions et les principes communs aux membres de la CBD et vise à renforcer la confiance du client", souligne Nicole Martinet.

Chambre Belge des Déménageurs
rue Picard 69
B - 1080 Bruxelles
Tél.: 02/ 428 63 45
Fax: 02/ 428 63 49
Url: www.bkv-cbd.be

Corporate Business Pages
Carnet d'adresses en page 74